



Les agences de travail temporaire au cœur d'une relation tripartite

Marine JAMIN

Master 2 Management parcours PME-PMI

Professeur référent : Mr JOLIVET

Maitre de stage : Mme COUBARD



Sommaire

INTRODUCTION	3
1. L'INTÉRIM.....	4
1.1. Le principe.....	4
1.2. Du côté de l'agence d'intérim.....	5
1.3. Du côté de l'entreprise utilisatrice.....	8
1.4. Du côté de l'intérimaire	9
1.5. Le recrutement.....	11
2. LEADER INTERIM.....	16
2.1. Historique.....	16
2.2. Engagements et valeurs.....	19
2.3. LEADER INTERIM Le Mans	21
3. L'ASSISTANTE RECRUTEMENT	24
3.1. La découverte.....	25
3.1.1. Expression du besoin	25
3.1.2. Étude du poste	26
3.1.3. Définition du profil.....	27
3.2. Le recrutement.....	28
3.2.1. Recherche.....	28
3.2.2. Évaluation	33
3.2.3. Sélection	35
3.3. L'intégration.....	36
3.4. Gestion administrative et mesure de la performance.....	38
3.4.1. Les tâches administratives en début de mission	38
3.4.2. Évaluation de la mission	39
CONCLUSION.....	41
ANNEXES	42
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES.....	49
BIBLIOGRAPHIE	56

Introduction

L'urgence, on peut dire que c'est en grande partie le quotidien de l'intérim. En tant qu'entreprise (utilisatrice), on est souvent amené à faire face à l'imprévu.

- Un retard de livraison qui entraîne un allongement des délais...
- Plusieurs chantiers qui commencent en même temps...
- La commande d'un client important à réaliser dans un court délai ...
- Un salarié tombe malade et prévient à la dernière minute...

Autant de situations qui font des agences d'emploi des acteurs essentiels du marché du travail. Ces professionnels du recrutement sont réactifs et incontournables pour pallier aux aléas de la vie d'une entreprise.

Le terme intérim signifie « temps pendant lequel une fonction est assurée par une autre personne que le titulaire ». On parle aussi de remplacement. C'est effectivement tout le sens du contrat d'intérim. Cela permet surtout aux entreprises de faire face à l'urgence d'une situation grâce à un partenaire de confiance.

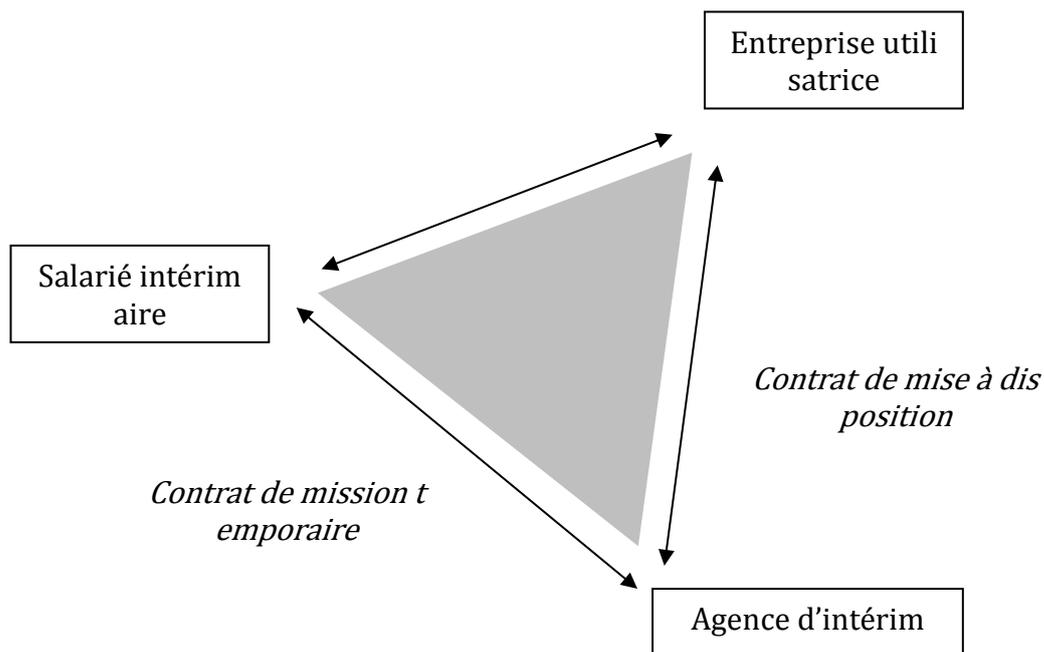
L'agence d'emploi est au centre d'une relation entre une entreprise utilisatrice et un salarié intérimaire qui ne pourrait pas se faire sans elle. C'est pour cette raison qu'elle est essentielle. C'est le principal interlocuteur des deux parties qui ne pourraient travailler l'une pour l'autre sans le back office de l'agence.

On examinera dans un premier temps le principe du travail temporaire ainsi que le rôle de chaque acteur. Ensuite, on se concentrera sur le rôle que tient l'agence d'emploi en illustrant le rôle théorique d'une agence d'intérim par le cas concret de l'agence LEADER INTERIM du Mans, spécialisée dans le Bâtiment et les Travaux Publics.

1. L'intérim

1.1. Le principe

La relation d'intérim est une relation tripartite qui intervient entre trois acteurs :



Le principe de cette relation triangulaire est qu'un salarié intérimaire est embauché par une agence d'intérim pour une mission déterminée afin d'être mis à la disposition d'une entreprise utilisatrice. Le salarié est donc lié à l'agence d'emploi qui devient son employeur.

L'agence d'intérim facture les heures du salarié intérimaire à l'entreprise utilisatrice moyennant un coefficient. Les deux entreprises sont liées par un contrat de mise à disposition.

L'INSEE définit l'intérim comme « un contrat qui ne peut avoir ni pour objet, ni pour effet de pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise ».

e». L'utilisation du travail temporaire ne peut survenir que pour des activités temporaires auxquelles les entreprises utilisatrices doivent faire face, c'est pour cette raison que l'on parle de mission temporaire.

1.2. Du côté de l'agence d'intérim

L'agence d'intérim est au centre de la relation tripartite entre une entreprise utilisatrice et un salarié intérimaire. C'est elle qui tient le rôle d'employeur.

De cette manière, c'est à elle qu'incombe les différentes modalités d'embauche d'un salarié. Elle doit réaliser la Déclaration Préalable à l'Embauche (DPAE) anciennement appelée la Déclaration Unique d'Embauche (DUE). Cette formalité est obligatoire et doit être effectuée dans les huit jours avant l'embauche. Elle rassemble six formalités :

- La déclaration d'une première embauche dans un établissement
- La demande d'immatriculation d'un salarié au régime général de la Sécurité Sociale
- La demande d'affiliation au régime d'assurance chômage
- La demande d'adhésion à un service de santé au travail
- La déclaration d'embauche du salarié auprès du service santé au travail en vue de la visite médicale obligatoire
- La liste des salariés embauchés pour le pré-établissement de la déclaration annuelle des données sociales (DADS)

Elle doit également rédiger les contrats à destination de l'entreprise utilisatrice (contrat de mise à disposition) et du salarié intérimaire (contrat de mission). Pour établir ces différents contrats, pour lesquels l'écrit est obligatoire, l'agence d'intérim doit prendre en compte plusieurs éléments que sont :

- Le poste
- Les caractéristiques
- Les motifs

Généralement, la pratique n'utilise que quelques motifs mentionnés à l'article L.1251-6¹ du Code du Travail. On peut noter une similarité entre les motifs de contrat de mission temporaire et les motifs de contrat à durée déterminée. Les recours les plus courants au travail temporaire sont :

- Le remplacement d'un salarié absent : il faut notifier le nom et la qualification de la personne à remplacer ainsi que le motif de son absence :
 - o Congés
 - o Arrêt maladie
 - o Absence autorisée (événement familial...)
- L'accroissement temporaire d'activité justifié par :
 - o Le retard de livraison du fournisseur X
 - o Le retard pris suite aux intempéries
 - o Le retard pris suite au démarrage simultané de chantier (il faut trois lieux de chantiers)
 - o La commande exceptionnelle du client X

Une partie des contrats peut être renouvelée une fois en fonction de leur motif. Cependant, lorsqu'un contrat de mission temporaire se termine, l'entreprise utilisatrice n'a pas le droit d'avoir recours au même intérimaire pour le même poste. Toutefois, une modification du poste occupé, c'est-à-dire une modification du poste et de la description de la mission suffit pour que l'entreprise utilisatrice puisse conserver le salarié intérimaire.

Communément appelé « souplesse », l'aménagement du terme d'un contrat permet à l'entreprise utilisatrice de conserver ou à l'inverse de libérer le salarié intérimaire suivant l'avancement de son chantier. Elle est calculée en fonction de la durée du contrat :

- Deux jours de souplesse pour les contrats de moins de dix jours travaillés
- Une journée de souplesse par tranche de cinq jours travaillés pour les contrats de dix jours travaillés ou plus

Outre l'activité de recherche et de délégation d'un salarié intérimaire dans une entreprise utilisatrice, l'agence d'intérim peut également réaliser « une gestion ». Cela signifie que

¹ Article L.1251-6, Informations complémentaires



le client demande à l'agence de gérer un intérimaire en particulier. Généralement, la gestion s'opère :

- Lorsqu'un client souhaite que l'intérimaire soit géré par une agence d'emploi en particulier
- Lorsqu'un client souhaite embaucher un salarié mais pas dans l'immédiat

Le contrat de mission peut être rompu avant la fin du contrat de la même façon qu'un CDI ou CDD. La rupture du contrat de travail temporaire peut intervenir à l'initiative :

- De l'entreprise utilisatrice :
 - o Pour faute grave, l'agence d'intérim doit recueillir les informations par écrit auprès de l'entreprise utilisatrice, ensuite, la procédure sera semblable à la procédure de licenciement dans le cas d'un CDI
 - o Pour cas de force majeure, l'intérimaire recevra un courrier d'explication de la situation
 - o Pour inaptitude médicalement constatée
- Du salarié intérimaire :
 - o Pour la conclusion d'un CDI mais il doit respecter un préavis (entre un jour et deux semaines)
 - o Pour abandon de mission, dans ce cas le salarié doit reconnaître par écrit qu'il abandonne sa mission avant la fin initialement prévue

Certains cas de rupture entraînent le non-versement des indemnités de fin de mission (prime de précarité) :

- Abandon de mission
- Embauche immédiate par l'entreprise utilisatrice
- Rupture du contrat pour faute grave
- Rupture du contrat pour force majeure

1.3. Du côté de l'entreprise utilisatrice

L'entreprise utilisatrice qui accueille l'intérimaire est un client de l'agence d'intérim. Gén

également, elle formule un besoin correspondant à une situation temporaire. Cependant, certaines entreprises emploient toute l'année des salariés sous contrats de mission temporaire.

Lorsqu'elles ont recours au travail temporaire, un contrat de prestation de service est conclu entre l'agence d'intérim et l'entreprise utilisatrice. C'est le contrat de mise à disposition régi par l'article L 1251-43² du Code du travail.

Le contrat de mise à disposition doit comporter :

- Le motif et les justifications précises : pourquoi fait-on appel à un intérimaire ?
- Le lieu et l'horaire de la mission : il permet au salarié intérimaire de connaître son lieu de travail ainsi que son équipe
- La durée de la mission : pendant combien de temps a-t-on besoin de cet intérimaire ? Le contrat peut être conclu de date à date mais pas seulement, surtout dans le cas d'arrêt de travail, il est conclu pour une semaine renouvelable jusqu'à ce que le salarié revienne
- La modification éventuelle du terme de la mission : c'est la souplesse du contrat, à raison d'un jour par tranche de cinq jours de travail
- Les caractéristiques particulières du poste : le poste est-il dangereux ? Il faut que l'agence d'intérim soit informée des postes à risques dans l'entreprise
- La nature des équipements de protection individuelle que le salarié doit utiliser : sont-ils fournis par l'agence d'emploi ?
- La rémunération de référence : le contrat doit indiquer le montant de la rémunération y compris les primes que l'intérimaire devrait percevoir s'il était un salarié permanent de l'entreprise utilisatrice (en fonction des conventions collectives)

Chaque salarié intérimaire est autorisé au même titre que les salariés permanents à accéder aux moyens de transport collectifs et aux installations collectives (comme la restauration). La relation entre ces deux parties est encadrée par l'article L.1251-21³ du code du travail.

Il est interdit d'inclure au contrat de mise à disposition la clause selon laquelle l'entreprise utilisatrice a l'interdiction d'embaucher le salarié intérimaire à l'issue de sa mission.

² Article L.1251-43, informations complémentaires

³ Article L.1251-21, informations complémentaires



Le recours à l'intérim représente un coût horaire supplémentaire pour l'entreprise utilisatrice puisqu'elle paie un service à l'agence d'intérim. Cependant, cette charge est nuancée par plusieurs avantages :

- L'entreprise utilisatrice est exemptée des coûts et démarches liés à l'embauche, à l'ancienneté et au licenciement, de plus, c'est l'agence d'intérim qui prend en charge toutes les formalités administratives
- Elle gagne du temps sur le recrutement, les sélections des candidats et les entretiens étant réalisés par l'agence d'intérim
- La gestion de l'imprévisible, lorsqu'une entreprise utilisatrice a besoin de remplacer un salarié malade, la réactivité des agences d'intérim est un atout puisque le salarié intérimaire sera en poste dans la journée ou le lendemain
- Lorsque l'entreprise utilisatrice fait appel à l'intérim, elle ne va payer que les heures « travaillées », cela signifie que lorsque l'activité de l'entreprise est moins importante, elle n'a pas besoin de conserver les salariés en intérim
- La gestion des contrats de travail revient à s'appuyer sur un réseau de professionnels en ressources humaines et en droit du travail. Les risques législatifs sont donc diminués

1.4. Du côté de l'intérimaire

Le contrat de mission temporaire reprend toutes les clauses du contrat de mise à disposition, c'est-à-dire :

- Le poste et la qualification de l'intérimaire
- Le motif et les justifications précises
- Le lieu et l'horaire de la mission
- Le terme de la mission
- La modification éventuelle du terme de la mission
- Les caractéristiques particulières du poste
- La nature des équipements de protection individuelle que le salarié doit utiliser
- La rémunération de référence
- Les primes et/ou indemnités

- La qualification du poste en poste à risque

Le contrat de mission temporaire devra également contenir certaines clauses spécifiques :

- La qualification du salarié intérimaire : c'est la qualification pour laquelle le salarié est en mission dans l'entreprise utilisatrice
- Les modalités de la rémunération : cette clause indique notamment les modalités de l'indemnité de précarité lors de la fin de la mission
- L'embauche par l'entreprise utilisatrice à l'issue de la mission : elle n'est pas interdite
- La protection sociale : il faut préciser le nom et l'adresse de la caisse de retraite complémentaire et de l'organisme de prévoyance de l'employeur

L'agence d'intérim établit le contrat avec les mentions obligatoires qui doit revenir signé dans les 48 heures de la mise à disposition. On peut considérer que le salarié qui ne retourne pas le contrat signé en accepte les conditions, du moment qu'il exécute sa mission. Cependant, se pose alors un problème de preuve puisque l'agence peut justifier de l'établissement du contrat mais elle ne peut pas justifier de son envoi, mis à part si elle adresse ses courriers en recommandé.

Travailler en contrat de travail temporaire peut présenter certains avantages comme :

- La prime de précarité de 10 % versée en fin de mission pour pallier à la situation précaire du salarié
- Le choix des missions et des lieux de travail, le salarié intérimaire choisit où il souhaite travailler, il a également la possibilité de refuser des missions et il peut poser les dates de congés qu'il souhaite
- L'embauche possible en fin de mission
- La diversité des lieux de mission et des partenaires professionnels rencontrés, travailler en contrat de travail temporaire permet d'élargir son cercle de connaissance en rencontrant une multitude de salariés d'entreprises différentes
- Les heures supplémentaires sont payées et non récupérées
- Ils bénéficient d'une meilleure couverture sociale

Cependant, ces avantages sont à nuancer avec les nombreux inconvénients de la situation :

- Pas de sûreté de l'emploi, le salarié intérimaire ne sait pas s'il sera en mission la semaine suivante ou le mois suivant
- Les relations professionnelles ne sont pas faciles lorsque l'on est intérimaire car le temps de mission dans une entreprise est limité et les collègues changent en même temps que les missions
- Les entreprises utilisatrices peuvent parfois exploiter les salariés en contrat de travail temporaire en renouvelant les contrats sans jamais proposer de CDI
- Les salariés en contrat de travail temporaire doivent s'adapter au marché de l'emploi et dans ce sens, ils doivent aller où il y a du travail. Ce qui n'est pas toujours le cas de leurs régions d'origine. Les changements de lieux et de conditions de travail sont donc fréquents

1.5. Le recrutement

Le recrutement peut s'exercer généralement de deux manières différentes :

- En interne : en recherchant dans le fichier de l'agence
- En externe : grâce à la diffusion d'annonce

Dans le cas du recrutement dans les agences d'intérim, on peut dire que le recrutement s'effectue en interne puisque l'agence utilise son fichier de salariés intérimaires.

Le recrutement devient externe lorsqu'il s'agit de découvrir de nouveaux talents. Dans ce cas, les agences suivent le processus classique de recrutement comme pour les autres entreprises.

Dans un premier temps, lorsque les agences d'intérim reçoivent une demande d'un de leurs clients, elles effectuent un premier tri dans leurs candidatures (banque de données de CV) afin d'être le plus réactif possible.

Il faut savoir que dans le secteur du travail temporaire, les clients peuvent passer commande à plusieurs agences d'emploi en même temps. La plus réactive pourra voir son intérimaire en poste. Tout est une histoire de rapidité et de réactivité.

Cette première méthode de « recrutement » ou plutôt de recherche du meilleur le plus rapidement est facilitée lorsque les agences disposent d'un fichier important. Cela leur permet notamment de pouvoir répondre à une variété de besoins rapidement.

Le recrutement devient externe, si :

- Le profil du poste demandé n'est pas enregistré dans la base de données
- Les salariés intérimaires disposant des compétences demandées ne sont pas disponibles

Pour ce faire, la méthode de recherche est identique aux processus de recrutement classique. Tout d'abord, elles se renseignent auprès de leurs clients afin de connaître exactement les compétences et habilitations attendues pour cette mission. C'est l'étude du poste. Dès lors, elles peuvent diffuser des offres d'emploi telles que celles présentes sur le site du Pôle Emploi ou d'autres sites internet.

La diffusion d'offres d'emploi est très réglementée. Plusieurs règles sont à respecter :

- Les mentions obligatoires déterminées par les articles L.5332-1 à 3⁴ : plusieurs informations doivent obligatoirement figurées sur une offre d'emploi :
 - La dénomination sociale de l'entreprise
 - La mention d'agence d'intérim
 - La date de l'annonce
 - La disponibilité de l'offre
 - Le site du Pôle Emploi demande le SIRET de l'entreprise utilisatrice (non diffusé) car deux agences d'emploi ne peuvent déposer une annonce pour la même entreprise cliente
- Les informations doivent être vraies selon l'article L.5331-3⁵ : l'offre ne doit pas contenir d'allégations fausses ou pouvant induire en erreur sur :

⁴ Article L.5332-1 à 3, informations complémentaires

⁵ Article L.5331-3, informations complémentaires

- La description de l'emploi
 - La nature du contrat
 - L'origine du besoin
 - La rémunération
 - Le lieu de travail
- L'offre d'emploi ne doit pas être discriminatoire selon l'article L.1132-1⁶ en matière de :
- Sexe
 - Rémunération
 - Mesures d'intéressement ou de distribution d'actions
 - Formation
 - Reclassement, affectation, qualification, classification, promotion professionnelle, mutation
 - Renouvellement de contrat pour certains motifs énumérés par la loi

20 critères prohibés par la loi			
L'âge	L'origine	La grossesse	Le sexe
L'appartenance ou non à une religion	La situation de famille	Les caractéristiques génétiques	L'apparence physique
Le lieu de travail	L'état de santé	Le handicap	Les mœurs
L'appartenance ou non à une ethnie	L'identité sexuelle	Le patronyme	Les opinions politiques
L'appartenance ou non à une nation	L'orientation sexuelle	Les activités syndicales	L'appartenance ou non à une race

Ensuite, il ne reste plus qu'à attendre que les candidats correspondants au poste se manifestent. Cette phase apparait comme la plus longue dans la mesure où le besoin est souvent urgent de la part des clients.

Dès que les candidatures commencent à affluer, il faut d'abord faire un premier tri. Lorsque les entreprises diffusent une offre d'emploi, les candidats qui postulent ne sont pas tous en adéquation avec le poste proposé. C'est pour cette raison qu'il est plus facile

⁶ Article L.1132-1, informations complémentaires

lorsqu'une fiche de poste a été établie avant la recherche de candidat, de cette façon l'agence qui recrute se base sur les mêmes éléments pour juger les différents candidats.

Une fois le premier tri grâce au CV effectué, l'agence d'intérim reçoit les candidats qu'elles jugent en adéquation avec la mission. Il s'agit alors de faire un entretien d'embauche qui est assez similaire à ceux des entreprises qui recrutent pour leurs comptes.

Cependant, il est nécessaire d'être vigilant car elles ne doivent pas divulguer le nom de leur client dans l'annonce ou trop tôt dans le processus de recrutement. Dévoiler le nom d'un client trop rapidement poserait problème car les candidats pourraient contacter directement l'entreprise et cela aurait pour impact de donner une image non professionnelle de l'agence.

L'enjeu pour l'entreprise est de récolter toutes les informations nécessaires au recrutement (tâches à accomplir, lieu de mission...), transmettre assez d'informations aux candidats pour les intéresser tout en laissant une part de mystère afin de garder un certain contrôle de la situation.

La tâche pour l'agence d'intérim est de récolter plusieurs candidatures en fin de recrutement. C'est le client qui détient la décision finale, il peut alors avoir l'avantage du choix sans avoir les nombreux entretiens à passer pour arriver à la dernière étape du recrutement. Parfois, certains clients ont entièrement confiance dans leur partenaire et ils leurs laissent donc gérer le recrutement ainsi que le choix final. Cependant, c'est également une part de pouvoir pour le client de décider du candidat qu'il souhaite embaucher en mission temporaire.

Dans certains cas, les clients qui emploient des salariés en mission sont très satisfaits du travail accompli et envisage de proposer des CDI. A ce moment-là, une compensation financière est négociée afin de laisser partir son salarié intérimaire. Elle apparait comme un dédommagement de la perte du salarié qui se voit proposer un CDI/CDD.

Une fois le candidat retenu par le client ou par l'agence d'emploi. A la charge de l'employeur de réaliser les démarches liées à l'embauche.

2. Leader intérim

2.1. Historique

De 1992 à 1995

L'entreprise LEADER INTERIM a été créée en 1992 avec l'implantation de huit agences réparties sur trois régions (Charente-Maritime, Centre et Parisienne) et de son siège social à Eaubonne. Les collaborateurs du groupe se retrouvent autour d'un projet commun :

- Un service sur mesure
- Une réactivité réfléchie
- Une proximité sans faille

Durant les quatre premières années de la création du groupe, les résultats sont au rendez-vous avec une progression de près de 70 % du chiffre d'affaires entre 1993 et 1994 grâce à des processus de croissance interne et externe.

De 1996 à 2000

Les quinze agences du groupe LEADER INTERIM obtiennent la certification ISO 9002⁷ en 1996.

L'année 1998 marque la continuation du développement du groupe LEADER INTERIM avec l'ouverture de nouvelles agences dans les régions Nord et Centre ainsi que le rachat de la société INTERIMAG (27). De plus, l'ouverture du capital à deux partenaires financiers 3I et SPEF offrent de nouvelles perspectives au groupe.

La généralisation de l'outil informatique permet au groupe LEADER INTERIM d'augmenter

⁷ Norme « ISO 9002 : 1994 », informations complémentaires

er sa performance grâce à un système informatique intégré (QUARTETT) tout en continuant d'évoluer en fonction des besoins du groupe.

En 2000, l'agence de Dunkerque obtient la certification MASE⁸. L'ensemble du réseau (45 agences) obtient la certification ISO 9001 : 2000.

La politique des ressources humaines s'engage pour la formation en continue pour permettre à chaque collaborateur de progresser et d'acquérir des compétences.

De 2001 à 2002

LEADER INTERIM entre dans le classement des dix premiers nationaux du travail temporaire avec pour principale image une réactivité appréciée des clients et des intérimaires, une disponibilité et une volonté de fonder des partenariats durables.

En phase de forte croissance, le groupe fait le pari d'une organisation décentralisée. Chaque agence fonctionne de façon autonome. Cette organisation est fondée sur la responsabilité, l'autonomie et l'efficacité de tous les responsables et de leurs équipes.

Le développement de la démarche prévention au sein du réseau commence en 2003.

L'année 2005 est une année à succès pour le groupe LEADER INTERIM sur plusieurs plans :

- Avec l'obtention du trophée « management et compétences »
- Par l'augmentation du chiffre d'affaires de 21 %
- Avec l'augmentation du capital avec l'arrivée d'un nouvel actionnaire MBO

De 2006 à 2012

Les certifications deviennent de plus en plus nombreuses par l'obtention de la certificati

⁸ « Certification MASE », informations complémentaires

on OHSAS 18001⁹ par l'AFAQ AFNOR Certification en 2006. Elle prouve encore une fois la qualité du groupe.

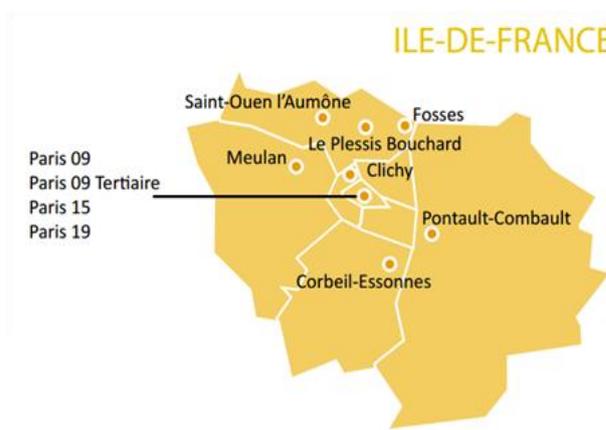
En 2007, le rachat d'Alphatim Travail Temporaire permet au groupe LEADER INTERIM d e continuer son développement par croissance externe.

LEADER INTERIM fête ses vingt ans en 2012 et poursuit sa croissance.

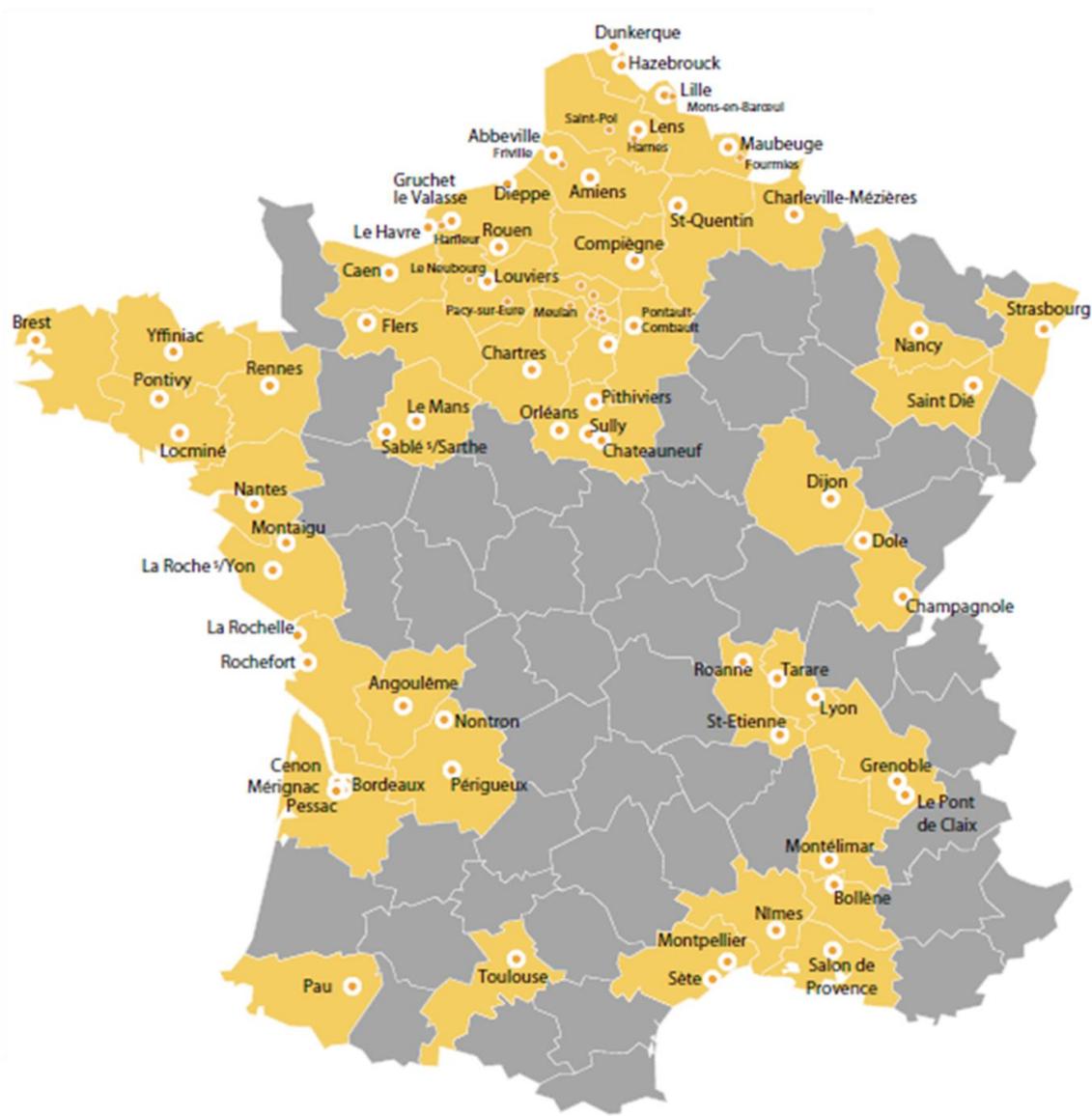
2014

Les chiffres de l'année :

- 281 millions d'euros de chiffre d'affaires
- 35 % de croissance annuelle depuis 1992
- 6.500 clients
- 45 % de nouveaux clients chaque année
- 30.000 collaborateurs intérimaires
- 330 collaborateurs permanents
- Plus de 100 agences réparties dans toute la France



⁹ « OHSAS 18001 », informations complémentaires



2.2. Engagements et valeurs

LEADER INTERIM est dirigé depuis sa création par Jean-Philippe PAPIN, son actionnaire majoritaire. Le groupe s'attache à répondre efficacement aux deux acteurs (entreprise utilisatrice et intérimaire) en leur apportant la meilleure solution simultanément.

Un comité de pilotage assure le déploiement, l'animation et le suivi de la démarche de développement durable. Il a pour mission d'animer et de coordonner la stratégie du groupe en matière de développement durable.

LEADER INTERIM se démarque par sa réactivité en anticipant les demandes et en proposant les intérimaires, qui correspondent au maximum aux profils demandés régulièrement par les clients.

LEADER INTERIM se caractérise par son slogan « fort, fiable, proche » :

- **Fort** : trouver la meilleure adéquation entre les hommes et les postes, écouter activement pour apporter un service sur mesure, conseiller et accompagner tout au long de la prestation
- **Fiable** : le suivi personnalisé de toutes les demandes, la gestion administrative optimisée en parfait respect de la législation, le système de management intégré certifié ISO 9001 : 2000 sont des gages de qualité et de rigueur
- **Proche** : la proximité des interlocuteurs, les autonomies et les poly-compétences, ainsi que les outils informatiques et les « services plus » permettent à LEADER INTERIM d'apporter avec réactivité la solution pertinente aux demandes

En tant qu'entreprise certifiée ISO 9001, OHSAS 18001 par AFNOR Certification, le groupe LEADER est engagé dans une démarche de développement durable s'appuyant sur des rouages similaires à ceux déployés par son système de management intégré. Il est certain qu'il constitue un important levier d'innovation. Chaque collaborateur trace et suit ses actions d'amélioration grâce à un outil développé sur l'intranet. Chacun est invité à se poser les questions suivantes :

- Que puis-je faire ?
- Que puis-je proposer ?
- Que puis-je améliorer ?

LEADER INTERIM s'engage sur sept points importants :

- **L'emploi** : trouver du travail à des personnes qui n'en ont pas et les accompagner
- **Les ressources humaines** : mettre en œuvre des pratiques qui garantissent l'équité sociale et le développement professionnel des salariés
- **La qualité** : assurer des prestations de service répondant aux attentes de nos partenaires
- **La prévention** : préserver la santé et la sécurité au travail
- **Les relations fournisseurs** : impliquer nos fournisseurs dans nos engagements sociaux

iaux et environnementaux

- **L'éthique commerciale** : accompagner le développement de nos prestations de manière éthique et dans une relation gagnant / gagnant
- **Le développement et ancrage territorial** : contribuer au développement durable de nos régions où le groupe LEADER est présent en partageant nos engagements et notre expérience dans le domaine du développement durable

Le groupe LEADER est la première entreprise française dans le secteur de l'emploi à obtenir le niveau confirmé de l'évaluation que le référentiel ISO 26000 ce qui témoigne de son engagement sociétal.

La politique de responsabilité sociétale est un élément indissociable de la stratégie du groupe LEADER. Elle témoigne d'une volonté croissante de lier le développement de son activité à sa responsabilité associée à des actions concrètes, raisonnées, en faveur d'une approche éthique de son activité, de la préservation de l'environnement et du développement professionnel de ses collaborateurs.

2.3. LEADER INTERIM LE MANS

Créée en 1997, l'agence LEADER INTERIM du Mans spécialisée ne délègue que des intérimaires dans le domaine du bâtiment et des travaux publics. C'est au sein de cette agence que j'ai réalisé mon stage.

Pendant ces trois mois, la directrice d'agence, l'assistante commerciale et l'assistante recrutement ont su prendre du temps pour me montrer et m'expliquer les tâches à réaliser afin que je puisse les aider par la suite.

J'ai consacré mes premières semaines à découvrir et m'imprégner de l'environnement du « BTP ». L'objectif étant de comprendre les spécificités des profils pour ensuite pouvoir répondre au mieux aux besoins des clients. L'agence du Mans a l'image d'un partenaire spécialisé qui se doit de proposer à ses clients des intérimaires professionnels et compétents. A travers eux se reflète la notoriété de LEADER INTERIM.

Les profils dont s'occupe l'agence du Mans agissent dans la plupart des métiers du Bâtiment et des Travaux Publics. Parmi eux, les profils les plus recherchés sont :

- Les maçons
 - o Travaillant dans la Voirie et Réseaux Divers
 - o Construisant les immeubles et les bâtiments
- Les électriciens
- Les plombiers chauffagistes
- Les charpentiers couvreurs
- Les menuisiers
- Les plaquistes
- Les peintres
- Les carreleurs
- Les manœuvres : ce sont les ouvriers de chantiers
- Les étancheurs
- Les conducteurs d'engins
- Les chauffeurs
- Les paysagistes

Il est important de prendre en compte tous les profils qui peuvent travailler avec l'agence car la réactivité de l'agence intervient immédiatement lorsqu'un candidat se présente.

Tout d'abord, il faut prendre en compte les spécificités liées aux métiers recherchés par LEADER INTERIM. En plus de connaître les différences entre les catégories de métiers, comme la différence entre un maçon qui exerce dans le bâtiment ou un maçon qui construit des routes, il faut savoir que certains métiers nécessitent des habilitations particulières comme :

- Des habilitations électriques
- Des habilitations de travail en hauteur
- Des permis spécifiques
- Des CACES pour la conduite de certains engins de chantiers

Sans cette première étape indispensable, j'aurais eu beaucoup de difficultés à participer aux activités quotidiennes de l'agence puisque l'inscription des candidats passe également par l'approfondissement des CV et donc des activités réalisées lors d'expériences dans

le Bâtiment et les Travaux Publics.

La deuxième étape qui a été essentielle pour moi a été d'apprendre à me servir du logiciel de gestion utilisé chez LEADER INTERIM. En effet, ce logiciel est la clé de l'activité. Il détient toutes les informations informatisées :

- Des intérimaires
- Des clients

Il permet surtout de gagner du temps dans les recherches pour les demandes des clients. Il contient toutes les informations pratiques sur les partenaires de l'agence, c'est-à-dire les coordonnées, les métiers, les contacts... Mais il donne aussi la possibilité de rechercher les intérimaires en fonction de leurs métiers et de leurs disponibilités, ce qui est un atout majeur dans un secteur où la réactivité est très importante.

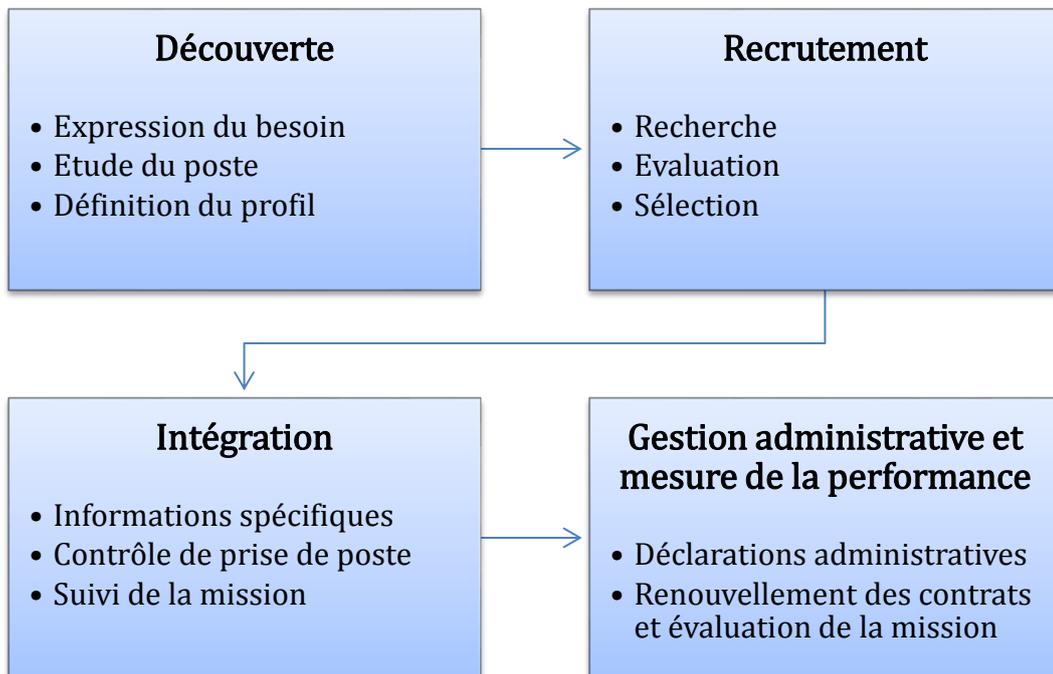
Ce logiciel permet également de réaliser les contrats. Il suffit de créer le contrat de mise à disposition pour que le contrat de mission temporaire se réalise avec une mise à jour des données automatique.

L'avantage de ce logiciel est la centralisation des données essentielles à l'activité accessibles en un clic. Il permet également de tenir des tableaux de bord permettant de relancer les intérimaires et les clients qui n'ont pas retournés les documents dans la semaine suivant le début du contrat grâce à un système de messages groupés. Grâce à cet outil, l'agence LEADER INTERIM gagne un réel temps sur la partie administrative, ce qui lui donne plus de temps pour les autres tâches plus commerciales.

3. L'assistante recrutement

La force de LEADER INTERIM est de repérer les bons candidats quand ils se font connaître. Pour cela, l'agence dispose de plusieurs méthodes :

- **Le passage à l'agence** : souvent les intérimaires font « le tour des agences d'intérim » afin de s'inscrire. Cette démarche est importante car elle permet d'avoir en direct, les informations nécessaires aux différentes expériences réalisées et cela permet surtout à l'assistante de voir le candidat
- **La recommandation** : certains candidats sont recommandés par des intérimaires ou des clients travaillant souvent en partenariat avec LEADER INTERIM



3.1. La découverte

3.1.1. Expression du besoin

Le besoin de personnel intérimaire peut être déclenché de plusieurs façons différentes. La méthode la plus courante se fait de la part du client. Les partenaires réguliers de l'agence appellent pour demander un salarié intérimaire. Alors, l'assistante recrutement recherche dans sa base de données les salariés correspondant au profil de poste voulu par le client.

Le besoin peut également être provoqué. Dans la mesure où il y a beaucoup d'intérimaires inscrits à LEADER INTERIM, il est important pour l'agence de proposer les candidatures de salariés intérimaires disponibles.

Cependant, le mot d'ordre étant la réactivité, si l'agence prenait le temps d'appeler tous les intérimaires, de faire le point sur leurs disponibilités et leurs compétences... Il est certain que les commandes ne pourraient pas être honorées. C'est pour cette raison qu'au passage des intérimaires disponibles, les candidatures sont transmises aux entreprises de leurs secteurs afin de les faire connaître.

L'agence LEADER INTERIM est réactive et proche de ses clients. Cela signifie également qu'elle les connaît. Lorsqu'un profil se présente et qu'il est certain qu'il va intéresser certains clients, la candidature est immédiatement proposée aux différents clients, par téléphone, ce qui n'est possible qu'avec de bonnes relations avec les clients. L'idée est de repérer les profils et immédiatement les imaginer en poste chez un client.

Le point positif de cette méthode est que les clients appelés se sentent privilégiés, cela permettra à l'agence d'être peut être plus sollicitée lors des besoins plus spécifiques. Le client apprécie d'autant plus cette démarche si l'intérimaire délégué est compétent une fois en poste. Si la mission se déroule bien, les prochaines propositions de candidats par LEADER INTERIM seront plus faciles.

3.1.2. Étude du poste

L'étude du poste est souvent automatique dans le cas des besoins exprimés. Les clients sont connus ainsi que leurs activités. Lorsque l'on parle d'audit de poste, l'idée est de connaître les différentes tâches que l'intérimaire devra effectuer pendant sa mission. Parfois, une tâche comme de la conduite d'engins, que l'on pense simple à comprendre, peut s'avérer différentes suivant la matière que l'on aura à transporter.

Il faut alors se mettre à la place de l'intérimaire et poser au client les questions que l'on poserait si l'on avait les habilitations et qu'on devrait entrer en poste sur cette mission. L'objectif est de demander tout ce que l'on veut savoir car ce sont les informations que demanderont à leurs tours les salariés intérimaires.

L'étude du poste permettra entre autres de récolter toutes les informations concernant la prise de poste du salarié intérimaire mais également celles utiles pour la réalisation de son contrat de travail :

- Lieu de la mission
- Heure de rendez-vous
- Personne à demander (à contacter lors de l'arrivée sur le lieu de mission)
- Motif de la demande pour la réalisation du contrat
- Lieu des chantiers pour le contrat (les intérimaires peuvent être ensuite transportés sur le lieu des chantiers)
- Le taux horaire

Ce premier contact avec l'entreprise cliente s'agissant de la demande de personnel intérimaire¹⁰ permet aux membres de l'agence de pouvoir travailler sur une seule et unique base. De ce fait, si le dossier est suivi par un autre interlocuteur que celui qui a pris la commande, il ne sera pas nécessaire de redemander toutes les informations pratiques.

3.1.3. Définition du profil

¹⁰ Annexe n°1

Une fois que le poste a été étudié, l'agence est alors en possession de toutes les informations pour définir le type de profil qu'elle souhaite déléguer sur ce type de mission. Généralement, si le client fait souvent appel à l'intérim, il saura donner les caractéristiques pour ce type de poste, ce qui permettra à l'agence de gagner du temps dans sa recherche de personnel.

La plupart des clients exprime une demande pour un poste précis mais ils demandent également des habilitations ou des compétences particulières permettant à LEADER INTERIM de limiter sa recherche aux salariés qui conviendraient.

Si les clients n'expriment aucune exigence sur les habilitations ou les compétences demandées lors de la mission, c'est à LEADER INTERIM de définir quels profils peuvent convenir en fonction des informations fournies par le client.

Prenons l'exemple d'un client, entreprise de construction et d'entretien d'infrastructures routières et d'aménagements urbains. Ce client fait une demande à LEADER INTERIM de personnel intérimaire possédant le CACES R372 Catégorie 1, permettant de conduire des engins de chantier tels qu'une mini-pelle, un tracteur agricole ou un petit compacteur.

A ce moment, la personne qui réceptionne la commande de personnel intérimaire doit immédiatement se mettre à la place de l'intérimaire qu'elle va ensuite déléguer afin de demander les informations pratiques de la mission. Elle doit surtout poser des questions car si l'intérimaire demande une information inconnue, l'agent devra recontacter le client ce qui donnera une image non professionnelle :

- Quelle est la machine à conduire ?
- Sur quel chantier ?
- L'intérimaire devra se rendre où et à quelle heure ?
- ...

L'important est de récolter toutes les informations nécessaires pour qu'au prochain appel du client, la seule question que l'on ait à poser ce soit « est ce que Mr X vous conviendra

it pour cette mission ? ».

Le client apprécie alors le professionnalisme et surtout la rapidité de la recherche.

3.2. Le recrutement

3.2.1. Recherche

Dans la plupart des cas, le client a une idée très précise du salarié qu'il souhaite prendre en mission. LEADER INTERIM n'aura qu'un rôle de lien entre les deux parties au contrat. Elle pourra alors réaliser les contrats (contrat de mission et de mise à disposition) pour ensuite conclure la mission et informer les parties des dates et lieux de rendez-vous.

Ce cas de recrutement est récurrent car les clients de LEADER INTERIM sont des clients assez fidèles et ont même parfois leurs habitudes concernant leurs intérimaires. Certains chefs de chantiers ne souhaitent que les mêmes personnes car ils les connaissent et que ces salariés connaissent également les chefs de chantier, ce qui facilite les démarches et l'apprentissage en début de mission sur les us et coutumes de l'entreprise.

Parfois, il y a des demandes de personnels intérimaires qui prennent plus de temps et qui nécessitent plus de recherches dans la base de données de l'agence. Ces démarches ont été plus intéressantes à effectuer pour moi.

Prenons l'exemple d'un client qui souhaite prendre un « maçon » en intérim. Il faut dans un premier temps, correctement étudier le poste afin de savoir exactement les tâches que le salarié intérimaire aura à effectuer.

Pour un maçon, il faut s'attacher aux spécificités du poste pour savoir si le client souhaite :

- Un maçon finisseur
- Un maçon coffreur
- ...

En réalité, il existe une multitude de métiers lorsque l'on est maçon, on n'est pas juste maçon, on a une spécialité qui donne l'opportunité de réaliser certains types de travaux et pas d'autres.

C'est pour cette raison qu'il a été très important pour moi de découvrir et d'apprendre les différents métiers du Bâtiment pour avoir l'occasion de répondre aux demandes par la suite.

Une fois que le poste est clairement défini, il faut établir un profil pour le salarié intérimaire que l'on délèguera pour effectuer cette mission. En fin de stage, j'étais capable d'effectuer les premières étapes du recrutement, c'est-à-dire recueillir la demande des clients ainsi que rechercher les profils que l'on pourrait déléguer pour la demande en question.

Pour rechercher des intérimaires dans la base de données de l'agence, le logiciel donne la possibilité de faire des recherches en fonction :

- Du métier recherché
- Des habilitations en cours de validité
- De la disponibilité de l'intérimaire

De plus, le logiciel permet de contacter les salariés qui apparaissent en résultat de recherche grâce à des messages envoyés en envoi groupé. C'est-à-dire que chaque intérimaire reçoit alors le même message l'informant que « l'agence LEADER INTERIM du Mans recherche pour l'un de ses clients, un maçon ou un peintre... » et qu'il est invité à contacter l'agence rapidement.

A chaque appel des intérimaires, il faut mettre à jour :

- La base de données : les informations peuvent changer concernant ses coordonnées...

- La disponibilité du salarié intérimaire : ils ne donnent pas tous leurs disponibilités, ils peuvent donc recevoir une proposition de mission alors qu'ils sont déjà en poste. Cependant, la plupart des intérimaires prennent le temps de recontacter l'agence afin de le notifier
- Le résumé de compétences du salarié intérimaire : afin qu'y figure ses dernières expériences

L'étape suivante du recrutement s'est avérée plus compliquée pour moi car elle se base principalement sur l'expérience en tant qu'agence d'intérim mais également d'assistante d'agence. En effet, c'est une chose de trouver la personne qui pourrait correspondre au poste, s'en est une autre de déléguer une personne de confiance.

Pour cette étape, il faut s'appuyer sur deux choses :

- Le ressenti : il faut « sentir » si la personne sera capable d'effectuer convenablement la mission, si elle fera un bon travail...
- L'expérience : un salarié intérimaire qui a déjà travaillé en collaboration avec LEADER INTERIM sera un salarié connu des clients. Il est bien connu qu'on ne parle des bonnes expériences qu'à une ou deux personnes mais que les mauvaises expériences sont connues d'une dizaine de personnes. LEADER INTERIM a cette réputation de ne déléguer que des spécialistes.

Le cas le moins courant est celui pour lequel un client exprime le besoin d'un profil :

- Que l'agence ne détient pas dans sa base
- Qui est déjà en poste

Dans ce cas, on fait appel à des candidatures par le biais :

- De sites d'offres d'emploi tels que « le bon coin » ou le « Pôle Emploi », « Monster »...
- D'affichage en vitrine, permettant d'attirer les personnes passant devant l'agence

Pour déposer une annonce sur un site d'offres d'emploi, il y a plusieurs règles à respecter :

- Ne pas citer le nom du client

- Inscrire clairement l'intitulé du poste recherché
- Notifier H/F pour ne pas faire de discrimination
- Un rapide descriptif des tâches à effectuer
- Préciser :
 - o La période de prise de poste
 - o L'expérience exigée
 - o Le permis B qui peut être obligatoire cependant le véhicule est un plus (pour ne pas faire de discrimination)
 - o Le secteur géographique pour lequel la mission est à pourvoir
- Sans oublier :
 - o Les coordonnées pour la réception des candidatures
 - o La rémunération

Une fois l'annonce en ligne, il faut attendre que les candidatures parviennent à l'agence. Parfois, certains candidats contactent l'agence sans que leurs profils ne correspondent à ce que l'on cherche précisément. Cependant, ils peuvent correspondre à un futur besoin et diffuser une annonce apparaît également comme un bon moyen de renouveler les profils rares ou très demandés.

L'idée est d'élargir le portefeuille de profils au niveau de l'agence. Plus il y aura de « choix », plus les clients pourront faire appel à LEADER INTERIM car ils sauront qu'une multitude de profils est disponible.

A chaque fois que les candidats se manifestent à l'agence peu importe le moyen de communication, l'objectif premier est d'avoir un CV à jour afin de pouvoir faire un tour d'horizon des différentes expériences du candidat. Étant donné le domaine de spécialisation de l'agence, certains candidats qui ont des compétences recherchées n'ont pas un CV « parlant », ils n'ont parfois renseignés que les années et les entreprises pour lesquelles ils ont travaillé.

Il est alors indispensable de compléter le CV afin de mettre en avant les compétences de chacun. Cet examen passe par la discussion avec l'intérimaire sur ce qu'il a fait ou non lors de telle ou telle mission. Cependant, il est parfois difficile d'obtenir des réponses claires

, en particulier parce que décrire ce qu'ils ont fait lors d'une mission apparaît comme logique pour eux.

Afin de faciliter le travail, il existe des fiches de description¹¹ des tâches pour les métiers moins connus ou tout simplement pour les débutants. Ces fiches permettent d'avoir une vision globale des activités qui peuvent être effectuées sur les chantiers, elles sont aussi rédigées avec des mots techniques connus des professionnels du métier.

Lorsque l'on discute avec un candidat de ses expériences, il est important d'aborder certains points comme :

- La durée de la mission effectuée
- L'entreprise et son lieu d'implantation, cela permettra de faciliter le contrôle de références par la suite
- Le type de contrat (CDI, CDD, Intérim (par quelle agence d'intérim?))
- Les tâches accomplies au cours de la mission
- L'expérience pour la conduite d'engins de chantier

Dès lors que le CV est débriefé, le candidat devra revenir à l'agence pour réaliser une inscription. Il reçoit alors une liste de documents¹² qu'il devra rapporter dans son ensemble afin de procéder à son inscription. L'agence devra photocopier les documents pour le dossier de l'intérimaire, surtout les documents légaux parmi lesquels :

- La carte d'identité, passeport ou titre de séjour
- La carte vitale
- Le permis de conduire
- Un RIB (relevé d'identité bancaire)
- Un justificatif de domicile récent (avec une attestation d'hébergement et la carte d'identité de l'hébergeant si ce n'est pas au nom du candidat)
- Les justificatifs d'allocation si le candidat en perçoit
- La dernière fiche d'aptitude médicale (datant de moins de six mois)
- Les trois derniers bulletins de salaires et certificats de travail
- Les diplômes correspondants à la profession

¹¹ Annexe n°2

¹² Annexe n°3

Au-delà des documents « classiques », en fonction des professions, les candidats devront fournir des documents spécifiques :

- Les permis spéciaux (EB, C, EC)
- Les habilitations de conduite (FIMO, carte de conducteur)
- Les habilitations électriques (B0, BR, BT...)
- Les CACES (R372, R390...)
- Les attestations de formation
- L'extrait du casier judiciaire pour les chauffeurs

Le candidat doit également remplir une fiche de renseignements, appelée fiche d'inscription¹³, qui permet à la personne chargée de l'inscrire dans le logiciel d'avoir des informations pour lesquelles il n'y a pas besoin de documents justificatifs :

- Situation familiale
- Nombre d'enfants
- Moyen de locomotion
- Compétences (il peut y en avoir non notées sur le CV)
- La personne à prévenir en cas d'urgence
- Les horaires acceptés (weekend, nuit...)
- La mobilité

3.2.2. Évaluation

Un candidat qui vient s'inscrire en agence fournit les informations qu'il souhaite. Même si ce n'est pas dans son intérêt de cacher des éléments à l'agence d'intérim, parfois cela peut arriver. Aussi, pour éviter de déléguer des salariés intérimaires qui pourraient avoir un impact négatif sur l'image de LEADER INTERIM, il est nécessaire de réaliser des contrôles de références.

Cette démarche aura un double objectif :

- Avoir le ressenti des anciens employeurs concernant le travail et l'attitude du candidat : cela permettra de confirmer ou non les dires de ce dernier

¹³ Annexe n°4

- Se faire connaître : il y a tellement d'entreprises qu'il est très difficile de toutes les prospecter. Lorsqu'un candidat a travaillé dans une entreprise qui n'est pas encore cliente de LEADER INTERIM, l'objectif est de se faire connaître par le biais d'un contrôle de références pour ensuite essayer d'obtenir un rendez-vous

Toute cette démarche vise à récolter un maximum de renseignements sur le candidat pour ensuite mettre en avant ses compétences par le biais d'un résumé de son CV, c'est-à-dire de ses expériences, de ses compétences et de ses habilitations.

Lorsque l'on fait un résumé de compétences, l'objectif est de le transmettre aux différents clients. La règle de lecture du CV est de 30 secondes en moyenne. Aussi, les clients ont besoin de voir immédiatement les expériences significatives des candidats.

L'objectif de LEADER INTERIM est de faciliter la prise de décision du client en lui indiquant les informations essentielles à sa prise de décision, ce qui signifie :

- Le temps de pratique sur des engins de chantier
- Le temps de mission en tant que maçon finisseur (par exemple)
- Les compétences pratiques
- Les dates de validité des permis

Il faut se mettre à la place du client et savoir que l'on a peu de temps pour prendre une décision car ce n'est pas la seule mission dont on a la charge.

Le résumé de compétences sert réellement à mettre en avant les compétences et les atouts de l'intérimaire. Ensuite, c'est le travail des membres de l'agence de « vendre » le candidat. C'est également une des qualités reconnues à LEADER INTERIM, la capacité à déléguer du personnel compétent.

Le cas des candidats intérimaires étrangers est un peu particulier. Lorsqu'une personne de nationalité étrangère disposant d'un document d'identité vient s'inscrire à l'agence, il faut effectuer un contrôle des papiers d'identité dans le but de savoir si le document est authentique.

Pour ce faire, LEADER INTERIM est en contact avec la préfecture de la Sarthe à laquelle o

n demande d'authentifier le titre de séjour du candidat étranger. Une fois que la préfecture a confirmé la conformité du titre de séjour, l'agence peut ensuite proposer la candidature de l'intérimaire aux entreprises utilisatrices.

3.2.3. Sélection

La sélection des candidats dépend du style de la demande de personnel intérimaire. Certains clients sont habitués à leurs salariés intérimaires.

Si le candidat est déjà inscrit et salarié de LEADER INTERIM, la sélection a déjà été réalisée lors de l'inscription du candidat. Les références auront déjà été contrôlées. L'objectif sera alors de mettre à jour le résumé de compétences du salarié afin qu'y apparaissent toutes les expériences, en particulier les plus récentes.

Lorsqu'une demande est complexe et que les salariés que l'agence fait travailler souvent sont déjà en poste, il faut rechercher l'intérimaire parmi les salariés qui ne travaillent pas souvent ou qui n'ont pas travaillé depuis longtemps avec l'agence.

Dans ce cas, une démarche de phoning débute puisqu'il faut contacter toutes les personnes intérimaires inscrites dans la base. La sélection des candidats pour une demande se fait par les personnes de l'agence car elles connaissent les clients et savent ce qu'ils veulent. En cas de besoin de compléments d'informations, il ne faut pas hésiter à contacter les intérimaires afin que les informations contenues dans leur résumé de compétences soient les plus justes possibles.

Un deuxième type de sélection peut se faire lors d'entretien en face-à-face. Parfois, certains clients font appel à LEADER INTERIM pour des contrats de mission temporaire de quelques mois, avec pour objectif de proposer un CDI/CDD en fin de mission.

Lors de ces recrutements, l'agence n'a pas le droit à l'erreur car comme pour un recrutement classique, cette démarche est coûteuse à l'entreprise même si elle n'est pas réalisée en interne.

De ce fait, elle intervient de la même façon que pour un recrutement classique dans une

entreprise :

- Elle diffuse une annonce en ligne
- Elle réceptionne les CV
- Elle contacte les candidats pour des précisions si nécessaire
- Elle reçoit les candidats en entretien

Seule la fin de la procédure change car l'agence d'intérim est chargée de présenter plusieurs profils possibles pour un même poste. C'est l'entreprise utilisatrice qui se charge par la suite de sélectionner « le » candidat qu'elle souhaite accueillir en mission temporaire, ou en CDI, si la recherche allait dans ce sens.

3.3. L'intégration

Une fois que le candidat est confirmé par le client, le travail de l'agence d'intérim ne s'arrête pas là. En tant qu'employeur, elle a plusieurs démarches à effectuer lors de la mise en poste d'un intérimaire. La première est la DUE (Déclaration Unique d'Embauche). Elle intervient à chaque nouvelle prise de poste.

L'intérimaire que l'on délègue reçoit une lettre de présentation¹⁴ ainsi que des feuilles pour le relevé de ses heures¹⁵. Cette lettre de présentation reprend les informations essentielles concernant sa prise de poste dans l'entreprise utilisatrice :

- Le nom de l'entreprise utilisatrice et ses coordonnées
- La personne que l'intérimaire devra demander lors de sa prise de poste (généralement le chef de chantier)
- Le nom de l'intérimaire et sa qualification
- L'heure et le lieu de rendez-vous

A cette lettre, LEADER INTERIM joint souvent un plan pour faciliter le trajet de l'intérimaire. Cependant, les intérimaires délégués par l'agence sont des spécialistes, ils font un repérage du lieu de rendez-vous pour ne pas être en retard lors de la prise de poste.

¹⁴ Annexe n°5

¹⁵ Annexe n°6

La prise de poste dans certaines entreprises peut parfois nécessiter des démarches annexes, qui doivent être réalisées en amont. Parmi celles-ci, on peut penser :

- A la remise de livret de sécurité
- Au passage d'un test dont la note permet de valider la délégation mais aussi l'acquisition des règles de sécurité à adopter sur les chantiers
- Au visionnage d'un film reprenant les règles de sécurité en vigueur sur les chantiers

Pour chaque prise de poste, le salarié intérimaire doit être traité de la même manière que les salariés permanents de l'entreprise utilisatrice. De ce fait, il doit avoir :

- Des chaussures de sécurité
- Un baudrier (gilet de signalisation)
- Un casque
- Un bleu de travail

Normalement, les équipements de sécurité doivent être fournis par l'entreprise utilisatrice. Cependant, il est d'usage que ce soit l'agence d'intérim qui les fournisse, ce qui est ressenti comme un avantage commercial. Pour cette raison, les EPI (Équipements de Protection Individuelle) sont distribués en fonction des missions mais également de façon ponctuelle avec des règles de temps (par exemple, une paire de chaussures par an).

Dès lors que le salarié dispose de tous les éléments, l'agence d'emploi devra alors s'assurer que le salarié intérimaire est bien en poste pour le début de sa mission. C'est pour cette raison que tous les matins, l'agence réalise un contrôle des prises de poste.

3.4. Gestion administrative et mesure de la performance

3.4.1. Les tâches administratives en début d'une mission

C'est à LEADER INTERIM que revient la tâche de réaliser les démarches d'embauche du salarié. A chaque prise de poste et surtout avant le début de la mission, l'agence doit réaliser une déclaration unique d'embauche (DUE), aujourd'hui remplacée par la déclaration préalable à l'embauche (DPAE).

De plus, suivant les disponibilités données à l'agence LEADER INTERIM, chaque intérimaire doit être en possession d'une attestation de visite médicale valide. Cette formalité doit être réalisée pour tous les intérimaires en poste. Cependant, elle dispose de durée de validité en fonction de l'entreprise qui a demandé la visite médicale :

	Valide 1 an sur un poste identique	Valide 2 ans sur un poste identique
LEADER INTERIM		x
Une autre agence d'intérim	x	
Une autre entreprise	x	

Cette visite médicale permettra de veiller à ce que l'intérimaire soit apte à remplir ses fonctions. L'intérimaire doit être apte aux métiers que le médecin du travail, chargé de la visite, inscrit sur la fiche d'aptitude médicale.

Dès lors que l'intérimaire part en mission, il doit en permanence avoir sur lui des feuilles de relevés d'heures lui permettant de noter les heures qu'il aura effectuées durant sa mission. Ce relevé des heures réalisées devra être signé par le chef direct de l'intérimaire qui tient lieu de confirmation des heures faites.

Grâce à ce relevé des heures de la mission, l'agence pourra renseigner les informations pour :

- Les bulletins de paie des intérimaires
- Les factures à destination du client

De plus, lorsque les intérimaires font parvenir toutes les semaines leurs relevés d'heures, ils peuvent bénéficier d'acomptes sur leurs bulletins de paie. Ils leur permettent de pallier aux dépenses engendrées par les missions effectuées pendant le mois.

Parfois des missions peuvent être proposées « en déplacement ». Dans ce cas, les intérimaires bénéficieront de deux méthodes :

- Soit ils doivent avancer l'argent du déplacement : ils percevront ensuite des indemnités calculées selon des grilles tarifaires. Cette méthode pose parfois problème car les intérimaires n'ont pas toujours les moyens d'avancer l'argent
- Soit ils reçoivent une indemnité pour la semaine : à eux ensuite de gérer leurs dépenses tout au long du déplacement

3.4.2. Renouvellement des contrats et évaluation de la mission

La fin de la mission est une étape qui prend du temps au personnel de l'agence. Chaque semaine, il faut connaître les modalités de renouvellement des contrats. Plusieurs situations peuvent se présenter :

Contrat	Arrêt
	Renouvellement = avenant au contrat
Avenant au contrat	Arrêt
	Renouvellement = nouveau contrat

L'agence prend le temps d'appeler chaque client qui emploie des intérimaires afin de savoir la situation pour la semaine à venir. Dans le même temps, elle peut aussi recevoir de nouvelles demandes de personnel intérimaire ce qui lui permet d'augmenter son planning de la semaine suivante si elle peut les honorer.

Dans les cas où les missions ne sont pas reconduites, le personnel de l'agence interroge le client afin de connaître les motivations de cette fin de mission. Même si dans la plupart des cas, les missions s'arrêtent à cause d'une baisse de l'activité, il peut arriver que l'inté

rimaire délégué en mission ne convienne pas aux attentes du client.

Dans ce cas, l'important est de savoir ce qui s'est mal passé réellement. Il ne faut pas hésiter à poser des questions aux clients, mais également lui proposer quelqu'un en remplacement si jamais l'intérimaire est arrêté pour inaptitude au poste. Ces situations ne sont pas récurrentes du fait de la notoriété de spécialiste de LEADER INTERIM qui ne délègue que très rarement des éléments peu compétents.

En parallèle du ressenti du client, les impressions de l'intérimaire sont également importantes car elles permettent de proposer des missions qui seront aussi en adéquation avec ce que la personne recherche. C'est ce que l'on appelle le suivi de la mission.

Conclusion

Afin de clore ces trois mois de stage, j'aimerais remercier les personnes qui m'ont accueillie au sein de l'agence LEADER INTERIM du Mans. Elles ont su m'accompagner mais aussi m'initier à leur quotidien ce qui a rendu cette expérience enrichissante tout autant au niveau professionnel que personnel.

D'un point de vue professionnel, j'ai pu découvrir un environnement qui m'était totalement inconnu, celui du BTP. Je suis désormais capable de faire la différence entre deux maçons mais aussi de reconnaître les différents engins de chantier qui nécessitent des permis spécifiques.

J'ai trouvé intéressant la spécialisation de l'agence du Mans dans le BTP, car elle permet de ne pas se disperser dans les recherches que l'on effectue sur les profils qui pourront intéresser les clients.

Mes compétences en recrutement ont également été améliorées car j'ai acquis la capacité à lire un CV, repérer les compétences pour ensuite les mettre en avant.

D'un point de vue personnel, cette expérience m'a permis d'être plus au contact des salariés intérimaires de l'agence et dans une moindre mesure des clients. Cela m'a permis de développer mes compétences en communication avec les intérimaires aussi bien au téléphone qu'en face-à-face.

J'ai pu aussi améliorer mes capacités de gestion. En effet, le quotidien des agences d'intérim, c'est gérer plusieurs situations, plusieurs demandes de personnel, en même temps. Il m'a fallu hiérarchiser les tâches en fonction de leur importance mais aussi les demandes de personnel en fonction de l'échéance.

Je peux dire que cette découverte du milieu de l'intérim s'inscrit dans la continuité de ma démarche de connaissance des ressources humaines et plus particulièrement du recrutement et de ses méthodes. Ce stage a réellement confirmé mon souhait de travailler dans le domaine du recrutement et après avoir expérimenté le quotidien d'une agence d'intérim, pourquoi ne pas envisager un début de carrière comme assistante recrutement dans ce secteur.

Annexes

Annexe n°1



BON DE COMMANDE

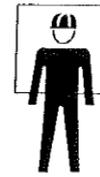


Ce bon de commande permet de prendre des commandes clients et prospects et sera ensuite saisi sur le logiciel Evolia.

Commande prise par : le :

ENTREPRISE	
Raison sociale :	<input type="checkbox"/> Client <input type="checkbox"/> Prospect
Adresse :	
.....	
☎ :	✉ :
Interlocuteur :	Fonction :
SIRET :	NAF :
POSTE	
Type de contrat : <input type="checkbox"/> CTT <input type="checkbox"/> CDD <input type="checkbox"/> CDI	
Poste recherché :	Qualification : Niveau :
Caractéristiques du poste :	
.....	
Formations - Habilitations - Licences :	
Outillages - Matériels :	
EPI :	
Risques liés au poste :	
.....	
Poste présentant des risques particuliers (LPRP) :	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Formation renforcée :	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Surveillance médicale renforcée :	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Accueil spécifique :	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
MISSION	
Début de la mission :	Fin de la mission :
Horaires hebdomadaires :	Lieu de la mission :
Personne à demander :	☎ :
Lieu et heure de rendez-vous :	
Cas de recours : <input type="checkbox"/> Remplacement <input type="checkbox"/> Accroissement <input type="checkbox"/> Formation	
Justification :	
.....	
.....	
SALAIRE DE REFERENCE	FACTURATION
Taux horaire :	Coefficient :
Primes :	Commentaire :
.....
.....
Indemnités :
.....
.....

à photocopier



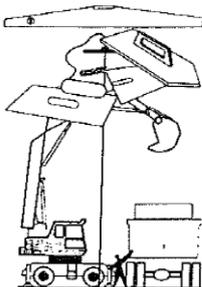
INTÉRIMAIRE

13

MAÇON
BATIMENT

FICHE "INTÉRIM-BTP"

à l'usage des permanents des entreprises de travail temporaire



CLASSIFICATION ANNONCEE PAR L'INTERIMAIRE

niveau : position :

FORMATION CORRESPONDANT A L'EMPLOI POSTULE

Nature et intitulé exact :

niveau V (CAP, BEP, CFPA ou équivalents) :

- CAP constr. maç.-b.a. CAP construction béton armé bâtiment
- BEP construction bâtiment gros-oeuvre autre CAP
- autre BEP
- certificat de formation professionnelle des adultes :
- maçon : maçonnerie générale
- pierres (limousineur) briqueteur briques pleines de parement
- plâtrerie-carrelage clos-couvert-assainissement
- maçon réhabilitation poseur isolation (voir aussi fiches 53 et 54 "monteur isol.")
- plaquiste (voir aussi fiche 34 "plaquiste") autre

origine : date :

niveau IV (BP, BT, bac professionnel, bac technologique ou équivalent) :

- BP maçonnerie autre BP
- brevet de technicien (BT) construction et aménagements d'ensemble
- BT finitions et aménagements BT agencement
- BT encadrement chantier autre BT
- bac professionnel bac technique F4 autre baccalauréat

origine : date :

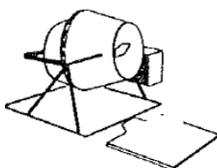
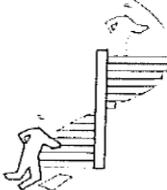
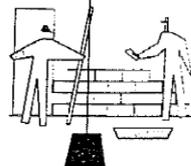
certificat de formation professionnelle des adultes (techniciens, agents techniques) :

- chef de chantier gros-oeuvre
- conducteur de travaux du bâtiment
- technicien-mètreur en gros-oeuvre
- technicien-mètreur en réhabilitation de l'habitat autre

origine : date :

Niveau de formation générale :

Autres (à préciser) :



EXPERIENCE REELLE DU METIER DE MAÇON

- maçonnerie agglos ou brique creuses briques pleines
- maçonnerie moellons (pierres non taillées) ouvrages en béton armé
- enduits extérieurs plâtrerie conduits de fumée
- ragréage et finition autres à préciser :

Ancienneté dans le métier :

Autres tâches (à préciser) :

.....



Leader
Intérim

VOTRE AGENCE

LE MANS BTP
30 Avenue Général Leclerc
72000 LE MANS
Tel : 02.43.28.61.61
Fax : 02.43.28.74.74
E-mail : lemans@groupeleader.com

Bienvenue

Merci de nous rapporter les **documents originaux** cochés sur cette liste qui nous sont indispensables pour votre inscription.

<input type="checkbox"/> Carte d'identité / Carte de séjour	<input type="checkbox"/> Carte vitale
<input type="checkbox"/> Diplômes / Certificats de travail, de stage / Bulletins de paie	<input type="checkbox"/> C.V. + Photo d'identité
<input type="checkbox"/> Permis de conduire, FIMO, FCOS	<input type="checkbox"/> Carte de conducteur Chrono tachygraphe électronique
<input type="checkbox"/> Habilitations, CACES, Licences	<input type="checkbox"/> Relevé d'Identité Bancaire
<input type="checkbox"/> Justificatif de visite médicale du travail (Date de validité de moins de 6 mois)	<input type="checkbox"/> Justificatifs allocations chômage (ARE, RMI, autres)
<input type="checkbox"/> Autorisation parentale pour les mineurs	
<input type="checkbox"/> Justificatif de domicile fiscal (Facture EDF, GDF, Eau, taxe d'habitation, quittance de loyer)	
<input type="checkbox"/> Attestation d'hébergement (si le nom et/ou prénom de l'intérimaire est différent de celui du justificatif)	
<input type="checkbox"/> Extraits de Casier Judiciaire de moins de 3 mois pour les comptables, caissières, chauffeurs susceptibles de transporter des valeurs marchandes	

Les jours d'inscription sont du **Mardi au Jeudi de 09h30 à 11h30 et de 14h30 à 17h30**
Votre rendez-vous est prévu le/...../..... àH.....

Nous comptons sur vous. A bientôt !

FICHE D'INSCRIPTION

CADRES RESERVES A LEADER INTERIM

**BILAN DE L'ENTRETIEN : VALIDEZ ET PRECISEZ CHAQUE LIGNE DU CV
ET POSEZ-VOUS LES QUESTIONS SUIVANTES !!!**

Formation :
(Revalider la qualification et le niveau de formation)
(Dans la mesure du possible, faites passer un test et échanger sur les résultats obtenus)

Compétences Professionnelles :
(Points positifs et négatifs des postes précédemment occupés ?)
(Quelles sont les tâches que le candidat a déjà effectuées ?)
(Précisez les périodes d'inactivités prolongées)

Projet Professionnel :
(Quels postes ne veut-il plus occuper ? Pourquoi ?)
(Pense-t-il convenir au poste proposé ? Pour quelles raisons ?)
(Quelles sont ces attentes vis-à-vis de l'intérim ? Des missions successives, une embauche...)
(Mesurer sa motivation, son comportement, sa présentation générale, son éloquence...)

Environnement Personnel :

Conditions de travail :

Avez-vous des restrictions éventuelles ?

Pour le port de charges : 5kg 10kg 15kg 20kg

Pour les gestes répétitifs oui non Pour les postures : oui non

Pour les ambiances climatiques : chaleur froid

Pour l'environnement de travail : allergies bruit déplacements hauteur

Bénéficiez-vous d'un accompagnement ? oui non

(Si besoin, suite de l'entretien sur la fiche "Identification des difficultés")

PRISE DE REFERENCES : SAVOIR / SAVOIR FAIRE / SAVOIR ETRE

SUITE A DONNER : CHEZ QUEL CLIENT CE CANDIDAT PEUT-IL ETRE DELEGUE ?

NOM et VISA du RECRUTEUR :

Annexe n°5



EQUIPEMENT DE SECURITE OBLIGATOIRE



CHAUSSURES CASQUE BAUDRIER

VOTRE AGENCE

LEADER INTERIM
76 Avenue du Général Leclerc
72000 LE MANS

Tél. 02 43 28 61 61

Lettre de Présentation

Entreprise utilisatrice :

A l'attention de :

Adresse :

.....

.....

Tél. :/...../...../...../..... Fax :/...../...../...../.....

Nous vous remercions de votre demande et (1) :

Vous déléguons

Vous proposons la candidature de :

Nom : Prénom :

N° S.S. : Nationalité :

Qualification professionnelle exigée :

Début de la mission le : A :

Ou (1)

Rendez-vous le : A :

(1) Cochez la mention utile

Nous vous remercions de votre confiance

Annexe n°6



RELEVÉ D'HEURES INDIVIDUEL

Siège social : 19 rue des Alouettes - B.P. 80110 - 95604 Esbouque Cedex
 Web : www.groupeleader.com - Convention Collective Nationale des Entreprises de Travail Temporaire



Agence LEADER INTERIM 4572 30, Avenue du Général Leclerc 72000 LE MANS Tél. 02 43 28 61 61 - Fax 02 43 28 74 74	Client Raison Sociale : Nom du responsable : Adresse :	Intérimaire Nom : Prénom : Profession : Horaires de mission :
---	--	--

Semaine n° Du Au

Jour	Heures Travaillées	Dont Heures de nuit	Indemnités de repas	Indemnités de déplacements	Lieu de mission	Zones	Divers
Lundi							
Mardi							
Mercredi							
Jeudi							
Vendredi							
Samedi							
Dimanche							

Total Semaine

La mission Continue Est terminée Est interrompue à l'initiative de l'intérimaire Le :
 Acompte demandé Montant : de l'entreprise Le :

La prestation de notre salarié se déroule-t-elle de façon :

Très satisfaisante

Satisfaisante

Passable

Insatisfaisante

**Respectez les
consignes de sécurité !**

**Notre engagement ?
Votre satisfaction !**

SIGNATURE ET CACHET DU CLIENT

Votre signature certifie que le nombre d'heures mentionné est exact.

Ex. blanc : A conserver par le client **Ex. bleu** : A retourner à votre agence en fin de semaine **Ex. jaune** : Destiné à l'intérimaire

Com-V.06.12

Informations complémentaires

Article L.1132-1 du Code du Travail : Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement ou de l'accès à un stage ou à une période de formation en entreprise, aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de mesures d'intéressement ou de distribution d'actions, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat en raison de :

- Son origine
- Son sexe
- Ses mœurs
- Son orientation sexuelle ou identité sexuelle
- Son âge
- Sa situation de famille
- Sa grossesse
- Ses caractéristiques génétiques
- Son appartenance ou non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie ou une race
- Ses opinions politiques
- Ses activités syndicales ou mutualistes
- Ses convictions religieuses
- Son apparence physique
- Son nom de famille
- Son lieu de résidence
- Son état de santé
- Son handicap

Article L.1221-6 du Code du Travail : Les informations demandées, sous quelques formes que ce soit, au candidat à un emploi ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier sa capacité à occuper l'emploi proposé ou ses aptitudes

professionnelles. Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'emploi proposé ou avec l'évaluation des aptitudes professionnelles. Le candidat est tenu de répondre de bonne foi à ces demandes d'informations.

Article L.1221-8 du Code du Travail : Le candidat à un emploi est expressément informé, préalablement à leur mise en œuvre, des méthodes et techniques d'aide au recrutement utilisées à son égard. Les résultats obtenus sont confidentiels. Les méthodes et techniques d'aide au recrutement ou d'évaluation des candidats à un emploi doivent être pertinentes au regard de la finalité poursuivie.

Article L1221-9 du Code du Travail : Aucune information concernant personnellement un candidat à un emploi ne peut être collectée par un dispositif qui n'a pas été porté préalablement à sa connaissance.

Article L.1251-6 du Code du Travail : Il ne peut être fait appel à un salarié temporaire que pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire dénommée « mission » et seulement dans les cas suivants :

- Remplacement d'un salarié, en cas :
 - o D'absence
 - o De passage provisoire à temps partiel, conclu par avenant à son contrat de travail ou par échange écrit entre ce salarié et son employeur
 - o De suspension de son contrat de travail
 - o De départ définitif précédant la suppression de son poste de travail après consultation du CE ou des délégués du personnel
 - o D'attente de l'entrée en service effective d'un salarié recruté en CDI
- Accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise
- Emplois à caractère saisonnier
- Remplacement d'un chef d'entreprise

Article L.1251-16 du Code du Travail : Le contrat de mission est établi par écrit. Il comporte notamment :

- La reproduction des clauses et mentions du contrat de mise à disposition énumérées à l'article L.1251-43
- La qualification professionnelle du salarié
- Les modalités de la rémunération due au salarié, y compris celles de l'indemnité de fin de mission prévue à l'article L.1251-32
- La durée de la période d'essai éventuellement prévue
- Une clause de rapatriement du salarié à la charge de l'entreprise de travail temporaire lorsque la mission s'effectue hors du territoire métropolitain
- Le nom et l'adresse de la caisse de retraite complémentaire et de l'organisme de prévoyance dont relève l'entreprise de travail temporaire
- La mention selon laquelle l'embauche du salarié par l'entreprise utilisatrice à l'issue de la mission n'est pas interdite

Article L.1251-21 du Code du Travail : Pendant la durée de la mission, l'entreprise utilisatrice est responsable des conditions d'exécution du travail, telles qu'elles sont déterminées par les dispositions légales et conventionnelles applicables au lieu de travail. Pour l'application de ces dispositions, les conditions d'exécution du travail comprennent limitativement ce qui a trait :

- A la durée du travail
- Au travail de nuit
- Au repos hebdomadaire et aux jours fériés
- A la santé et la sécurité au travail
- Au travail des femmes, des enfants et des jeunes travailleurs

Article L.1251-26 du Code du Travail : L'entreprise de travail temporaire qui rompt le contrat de mission du salarié avant le terme prévu au contrat lui propose, sauf faute grave ou cas de force majeure, un nouveau contrat de mission prenant effet dans un délai maximum de trois jours ouvrables. Le nouveau contrat ne peut comporter de modification essentielle en matière de qualification professionnelle, de rémunération, d'horaire de travail et de temps de transport.

Article L.1251-28 du Code du Travail : La rupture anticipée du contrat de mission qui intervient à l'initiative du salarié ouvre droit pour l'entreprise de travail temporaire à des dommages et intérêts correspondant au préjudice subi. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque le salarié justifie de la conclusion d'un CDI.

Article L.1251-32 du Code du Travail : Lorsque, à l'issue d'une mission, le salarié ne bénéficie pas immédiatement d'un CDI avec l'entreprise utilisatrice, il a droit, à titre de complément de salaire, à une indemnité de fin de mission destinée à compenser la précarité de sa situation. Cette indemnité est égale à 10 % de la rémunération globale due au salarié. L'indemnité s'ajoute à la rémunération totale brute due au salarié. Elle est versée par l'entreprise de travail temporaire à l'issue de chaque mission effectivement accomplie, en même temps que le dernier salaire dû au titre de celle-ci, et figure sur le bulletin de salaire correspondant.

Article L.1251-43 du Code du Travail : Le contrat de mise à disposition établi pour chaque salarié comporte :

- Le motif pour lequel il est fait appel au salarié temporaire. Cette mention est assortie de justifications précises, dont dans les cas de remplacement, le nom et la qualification de la personne remplacée ou à remplacer
- Le terme de la mission
- Le cas échéant, la clause prévoyant la possibilité de modifier le terme de la mission. Elle s'applique également à l'avenant prévoyant le renouvellement du contrat de mise à disposition
- Les caractéristiques particulières du poste de travail à pourvoir, notamment si celui-ci figure sur la liste des postes à risques, la qualification professionnelle exigée, le lieu de la mission et l'horaire
- La nature des équipements de protection individuelle que le salarié utilise. Il précise, le cas échéant, si ceux-ci sont fournis par l'entreprise de travail temporaire
- Le montant de la rémunération avec ses différentes composantes, y compris s'il en existe, les primes et accessoires de salaires que percevrait dans l'entreprise utilisatrice, après période d'essai, un salarié de qualification professionnelle équivalente occupant le même poste de travail

Article L.5331-3 du Code du Travail : Il est interdit de faire publier dans un journal, revue ou écrit périodique ou de diffuser par tout autre moyen de communication accessible au public une insertion d'offres d'emploi ou d'offres de travaux à domicile comportant des allégations fausses ou susceptibles d'induire en erreur et portant en particulier sur un ou plusieurs éléments suivants :

- L'existence, le caractère effectivement disponible, l'origine, la nature et la description de l'emploi ou du travail à domicile offert
- La rémunération et les avantages annexes proposés
- Le lieu de travail

Article L.5332-1 du Code du Travail : Toute offre d'emploi publiée ou diffusée est datée.

Article L.5332-2 du Code du Travail : tout employeur qui fait insérer dans un journal, revue ou écrit périodique ou fait diffuser par tout autre moyen de communication accessible au public une offre anonyme d'emploi fait connaître son nom ou sa raison sociale et son adresse au directeur de la publication ou au responsable du moyen de communication.

Article L.5332-3 du Code du Travail : Les publicités faites en faveur d'une ou plusieurs entreprises de travail temporaire et les offres d'emploi provenant de celles-ci mentionnent expressément leur dénomination et leur caractère d'entreprise de travail temporaire.

Certification MASE : Le Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises est un référentiel commun MASE (tous secteurs). C'est un système de management inscrit dans une démarche d'amélioration continue des performances Sécurité Santé et Environnement des entreprises. Il repose sur cinq grands axes :

- L'engagement de la direction
- La compétence et la qualification professionnelle du personnel
- La préparation et l'organisation du travail
- Le contrôle

- L'amélioration continue

L'objectif de l'association MASE est de promouvoir la mise en place dans les entreprises d'un système de management SSE adapté et efficace et de favoriser un langage commun entre les entreprises utilisatrices et les entreprises intervenantes

ISO 9002 : 1994 : Cette norme spécifie les exigences en matière de système qualité à utiliser lorsque l'aptitude d'un fournisseur à fournir un produit ou un service conforme à une conception établie doit être démontrée. Les exigences spécifiées visent en premier lieu la satisfaction du client, par la prévention des non-conformités à tous les stades, depuis la production jusqu'aux prestations associées. Cette norme est applicable lorsque :

- Les exigences spécifiées pour le produit sont formulées en termes de conception ou de spécification établie
- La confiance dans la conformité du produit peut être obtenue par une démonstration adéquate des aptitudes en matière de production, installation et prestations associées

ISO 9001 : 2000 : Cette norme spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme :

- Doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences réglementaires applicables
- Vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences réglementaires applicables

Elle s'applique à tout organisme, quels que soient son type, sa taille et le produit fini.

OHSAS 18001 : Cette norme indique la méthode de mise en place d'un management de la santé et la sécurité au travail et les exigences qu'il requiert. L'objectif est d'obtenir une meilleure gestion des risques afin de réduire le nombre d'accidents et de se conformer à la législation. Elle porte sur les éléments suivants :

- Planification pour l'identification des dangers et l'évaluation et la gestion des risques

- Programme de gestion OHSAS
- Structure et responsabilité
- Formation, présentation et compétence
- Consultation et communication
- Gestion opérationnelle
- Préparation aux situations d'urgence et solutions
- Mesure, suivi et amélioration des performances

Sources

Site internet

http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=21823

<http://ohsas-18001.fr/>

http://fr.wikipedia.org/wiki/Certification_MASE

<http://www.groupeleader.com/>

<http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F2843.xhtml#N10137>

<http://www.legifrance.gouv.fr/>

<http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/contrat-travailtemp.htm>

<http://www.net-entreprises.fr/html/dpae.htm>

<http://www.id-carrieres.com/blog/2010/08/04/linterim-comment-ca-marche-pratiquement/>

<http://www.chefdentreprise.com/Artisans-Mag-/Article/5-raisons-d-avoir-recours-a-l-interim-22862-1.htm>

<http://www.capcampus.com/avantages-inconvenients-1078/interim-avantages-et-inconvenients-pour-le-salarie-a8793.htm>

<http://www.urssaf.fr/>

Autres documents

Support de formation « Législation applicable au travail temporaire, niveau 1 » *Man'agir Consultants SAS*

Ouvrages

Les contrats de travail, Fabrice SIGNORETTO

L'intérim, Dominique GLAYMANN

Le droit du travail temporaire, Gilles BELIER et Laurence BERTHONNEAU

Ressources humaines, Annick COHEN-HAEGEL